

О. Е. Дмитриева, А. В. Кириллова

ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ КОММУНИКАЦИОННЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Дмитриева Ольга Евгеньевна, старший преподаватель кафедры социальной коммуникации БГУ.

Кириллова Анастасия Владимировна, старший преподаватель кафедры социальной коммуникации БГУ.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, профессиональный стресс, помогающие профессии, педагогические кадры в сфере ИКТ, информационные и коммуникационные технологии, массовизация и коммерциализация высшего образования, социальный статус преподавателя, коммуникативная компетентность, информационная культура, интеллектуальная нагрузка, психическая перегрузка, взаимодействие со студентами.

Статья посвящена актуальной проблеме профессионального выгорания педагогов высшей школы. Значительное внимание обращается на особенности выгорания преподавателей коммуникационных специальностей. Авторы показывают, что данная проблема тесно связана с процессами массовизации и коммерциализации высшего образования, а также с развитием информационно-коммуникационных технологий на современном этапе, вследствие чего изменяется и усложняется роль преподавателя в образовательном процессе, значительно возрастает его интеллектуальная и психологическая нагрузка. При рассмотрении коммуникационных аспектов СЭВ авторы статьи опираются на результаты исследования, проведенного на кафедре социальной коммуникации факультета философии и социальных наук БГУ с целью выявления особенностей профессионального выгорания преподавателей.

Volha Dzmitryieva, Senior Lecturer, Department of Social Communication, Belarusian State University.

Anastasiya Kirylava, Senior Lecturer, Department of Social Communication, Belarusian State University.

Keywords: professional burnout, professional stress, helping professions, communication aspects of burnout, information aspects of burnout, information technologies, communication technologies, commercialization of higher education, communicative competence, information culture, intellectual overload, mental overload, teacher-student interactions

The article is devoted to actual problem of professional burnout of university teachers. Considerable attention is paid to the burnout peculiarities of teachers of communication disciplines. It is shown that this problem is closely related to the processes of massification and commercialization of higher education as well as the development of information and communication technologies, when role of the teacher in the education process changes and his intellectual and psychological pressure significantly increases. Describing the communication aspects of teachers burnout authors are based on the data of the research conducted at the social communication department of the philosophy and social sciences faculty, Belarusian State University

Преподавание всегда было профессией, сопряженной с большими психологическими и интеллектуальными нагрузками, с многочисленными этическими и нравственными конфликтами, вопросами, спорами о методах и формах обучения, об особенностях взаимодействия преподавателей и студентов, о критериях профессионализма преподавателей и т. д. Современный мир ставит совершенно новые вопросы перед академическим сообществом, одним из которых является проблема интенсивного профессионального выгорания преподавателей университетов, что приводит к снижению качества образования.

Психологическое состояние, психологический комфорт является одним из ключевых условий эффективной работы представителей всех профессий типа «человек-человек». Профессор Е. А. Климов, предложивший данную типологию, следующим образом описывает ключевые отличия профессий типа «человек-человек»: «Самое главное в области познавательных процессов представителей рассматриваемого типа профессий, конечно, не острота зрения и слуха, а своеобразная душеведческая направленность ума. <...> Требуется и очень важна способность сопереживать другому человеку (сострадать и сорадоваться). Важная особенность эмоционального склада личности сводится к способности заново, вновь и вновь переживать те события, о которых не в первый раз ведется речь, и передавать слушателям свое отношение к ним. <...> Важны наблюдательность по отношению к поведению, проявлениям душевной деятельности человека, отзывчивость, доброжелательность, готовность прийти на помощь другому существу (ученикам, пациентам, подопечным разного рода), терпение и снисходительность к различным нестандартным проявлениям поведения, внешнего облика, образа мыслей. Прогресс держится на чудачках – это полезно помнить.<...> Нужно сочетание доброты с принципиальной требовательностью к себе и другим» [2, с. 186–188].

Таким образом, преподаватель, чтобы выполнять свою профессиональную миссию, должен обладать, с одной стороны, глубокими теоретическими и практическими знаниями по преподаваемым дисциплинам, а, с другой стороны, психологическим ресурсом, который позволяет решать вышеописанные задачи. Истощение этого ресурса приводит в итоге к профессиональному выгоранию преподавателя, опасность которого состоит, прежде всего, в снижении эффективности работы самого преподавателя, деформации его личности, что, в свою очередь, влияет на психологическое состояние студентов, их отношение к учебе, мотивацию и т. д.

Впервые попытку описать феномен выгорания (англ. burnout) специалистов предпринял американский психиатр Г. Фрейденбергер. В своей книге «Выгорание: высокая цена высоких достижений» [8] он представил

свои наблюдения за психологическим состоянием людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с людьми в процессе выполнения их профессиональных обязанностей (клиентов, пациентов, учеников и др.). Это состояние характеризовалось физическим, умственным и эмоциональным истощением специалиста, что приводило в крайних случаях к невозможности выполнения им своих обязанностей и к психосоматическим заболеваниям. Совокупность процессов и проявлений такого состояния получила название синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). В соответствии с наиболее популярной трехфакторной моделью известных исследователей СЭВ американских психологов К. Маслач и С. Джексон, основными компонентами выгорания являются [1, с. 30]:

- *эмоциональное истощение* проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов – человек становится неспособен отдаваться работе, как прежде, его чувства «притупляются», снижается творческая активность, возникает риск эмоциональных срывов;
- *деперсонализация* выступает как тенденция развития негативного, бездушного, циничного отношения к реципиентам (ученикам, подчиненным, коллегам и др.), обезличенности и формальности контактов, негативных установок, вспышек раздражения или конфликтных ситуаций;
- *редуцирование персональных достижений* характеризуется недовольством собой, утратой или снижением чувства компетентности в выполняемой работе, ценность своей деятельности и ее результатов значительно занижается, проявляются негативное личностное и профессиональное самовосприятие и самооценка и, как результат, чувство собственной не состоятельности и безразличие к работе.

В связи с тем, что симптомы выгорания являются следствием стресса на рабочем месте и проявляются, прежде всего, в профессиональной деятельности, ряд авторов рассматривает данный феномен как *«профессиональное выгорание»*.

В настоящее время синдром эмоционального выгорания признан ВОЗ одним из наиболее опасных явлений в жизни современного человека, внесен в международную классификацию болезней МКБ-10 в отдельный диагностический таксон Z73 (проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью). Изучению СЭВ с каждым годом посвящается все больше теоретических и эмпирических работ, в которых разрабатываются три основных направления: 1) определение факторов эмоционального выгорания; 2) диагностика профессионального выгорания; 3) разработка методов профилактики и лечения профессионального выгорания. Профессор К. Маслач определила суть выгорания не просто как психологи-

ческую дисфункцию, но прежде всего, как неконструктивную и, в большинстве случаев, неосознанную защитную реакцию человека на профессиональные стрессы. Такой подход к СЭВ позволил значительно расширить список профессий, входящих в «группу риска», и в настоящее время даже специалисты IT-сферы, чьи контакты с людьми на первый взгляд, минимальны, считаются одними из самых «выгораемых» работников. Это очень важный момент, поскольку он отсылает к более широкой проблеме – источнику профессиональных стрессов.

Сегодня таким же, а возможно и более мощным источником эмоционального напряжения и профессионального стресса вместе с интенсивным межличностным общением становится развитие информационных технологий. К. Маслач и М. Лейтер уже в 1997 г. в своей книге «Правда о выгорании» указывали на то, что информационные технологии стали одним из мощных факторов выгорания специалистов в современном мире, наряду с глобализацией экономических процессов и политикой организаций в отношении работников (управление временем, направленностью на частую смену кадров и т. д.) [7]. Интенсивное развитие информационных технологий вносит изменения во все сферы деятельности человека и в целом реорганизует социальный мир, в том числе формат, содержание и регуляцию социальных коммуникаций.

Образование в настоящее время подвергается серьезным трансформациям, поскольку информационное общество предъявляет совершенно новые требования к подготовке специалистов, и, прежде всего, к квалификации преподавателей, характеру взаимодействия преподавателей и студентов и методикам обучения. Особого внимания в данном контексте заслуживают специальности, которые были созданы для удовлетворения потребностей информационного общества в специалистах, работающих с информационными и коммуникационными потоками. Работа преподавателя в рамках данных специальностей предполагает сочетание интенсивной коммуникации и необходимости активного использования информационных технологий, что является источником профессиональных стрессов и повышает риск развития СЭВ.

В постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 9 августа 2010 г. № 1174 «О Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь...» говорится, что «сегодня система образования должна оперативно откликаться на требования развивающегося информационного общества и запросы научно-производственной отрасли ИКТ. Для создания качественного человеческого капитала необходимо принять следующие первоочередные меры. <...> постоянно актуализировать номенклатуру специальностей, учебные планы и программы подготовки

специалистов, обеспечивая их соответствие запросам отрасли ИКТ; увеличить набор на специальности, по которым обеспечивается подготовка кадров для приоритетных и высокотехнологичных реальных отраслей экономики» [4]. Таким образом, в развивающемся информационном обществе отмечается объективно обусловленный растущий спрос на специалистов информационно-коммуникационной сферы. Следовательно, высшие учебные заведения увеличивают план набора абитуриентов на специальности указанной сферы, как правило, за счет платной формы обучения, то есть наблюдается массовизация и коммерциализация высшего образования. С точки зрения риска развития профессионального выгорания преподавателя высшей школы, указанная проблема заслуживает отдельного внимания, поскольку с ней связано «изменение студенческого контингента: во-первых, среди студентов оказываются те, кто с трудом адаптируется к вузовским требованиям и моделям обучения; во-вторых, преобладающими в среде молодых людей являются дипломоцентристские установки; ни образование, ни будущая профессия не воспринимаются ими как самодостаточные ценности, рассматриваются только с точки зрения их возможности обеспечить успешную социальную интеграцию» [6, с. 104]. В связи с приданием образованию статуса коммерческой услуги у студентов вырабатывается потребительское отношение к вузу и преподавателям, а также расширяются возможности манипулятивного воздействия на них. В итоге коммуникационный аспект профессионального выгорания педагога усугубляется, поскольку увеличивается количество вынужденных коммуникаций со студентами наряду с их усложнением и снижением качества. Кроме того, растет необходимость постоянного поиска эффективных методов обучения. С другой стороны, постоянно усиливаются меры контроля за преподавательской работой: внедрение системы менеджмента качества в вузах, формирование национальной системы электронных образовательных ресурсов, переход на Государственные образовательные стандарты нового поколения, разработка типовых и учебных программ, подлежащих обязательному рецензированию – все эти меры призваны повысить качество образовательных услуг, но вместе с тем влекут за собой рост ответственности и интеллектуально-энергетических затрат преподавателей.

Также необходимо обратить внимание на такой фактор риска выгорания, как растущая проблема снижения статуса профессии преподавателя вуза. Увеличение количества источников информации и упрощение доступа к ним (благодаря сети Internet, Web 2.0, социальным сетям, новым устройствам и т. д.), а также преобладание горизонтальных потоков информации в современной коммуникации приводит к «удешевлению»

информации и, как следствие, к снижению авторитета преподавателя: «раньше образование являлось процессом овладения определенной суммой знаний, то есть приобретением тезауруса; знания выдавались порциями, в качестве которых выступали и выступают до сих пор – уроки, семестры и trimestры, предметы и курсы – единственным источником получения этой дозированной информации выступал учитель, тем самым занимавший высшее положение по отношению к обучаемым» [3]. Сегодня преподаватель из авторитетного источника знаний превращается в советника, инструктора, что требует от него не только отличного знания своего предмета, но и высокого уровня коммуникативной компетентности и информационной культуры, т. е. вновь возникает проблема дополнительной интеллектуальной нагрузки на преподавателя. Такая смена ролей продиктована тем, что студенты, как правило, в любой момент могут воспользоваться теми же информационными ресурсами, что и преподаватель, но не всегда могут отличить ценную информацию от информационного мусора, у них создается иллюзия собственной компетентности и нивелируется роль преподавателя в образовательном процессе. На преподавателя же ложится функция информационного фильтра для студентов – соответственно ему приходится обрабатывать все возрастающие массивы информации. При этом следует иметь в виду, что для специальностей, связанных с информацией и коммуникацией, обновление предметного поля происходит в ускоренных темпах по сравнению с другими областями знаний.

Развитие информационных технологий и, прежде всего, расширение и упрощение доступа к сети интернет (увеличение скорости обработки информации в сети, появление WEB 2.0, возможность беспроводного доступа, увеличение числа устройств доступа в интернет и т. д.), а также количественного и качественного наполнения сети Internet приводит к появлению трех важных для наших рассуждений явлений, способствующих профессиональному выгоранию преподавателей:

1) автоматическое повышение нагрузки в связи с необходимостью осваивать помимо своей предметной области новые информационные технологии (от принципов использования устройств до компьютерного сленга);

2) в условиях равного доступа студентов и преподавателей к интернет-ресурсам у студентов возникает иллюзия собственной «сверхкомпетентности», что приводит к попыткам подвергать сомнению компетентность преподавателей, особенно молодых специалистов, с одной стороны и, с другой стороны, происходит поверхностное освоение дисциплины, когда за набором нужных слов и образов нет понимания явлений и процессов;

3) осознание доступности информации снижает у студентов мотивацию к своевременному освоению учебных дисциплин, что приводит к нарушению всего процесса образования, поскольку происходит разрыв междисциплинарных связей, основанных на переносе знания из одного предмета в другой.

Кроме того, к сожалению, темпы развития технологий значительно превышают темпы развития соответствующей информационной культуры у пользователей и особенно у студентов, поскольку, если у преподавателей сформирована уже система ценностей и имеется база знаний по психологии, межличностному взаимодействию и др., то у студентов эта культура остается на уровне «пользователя ПК», т. е. не сформированы навыки поиска, фильтрации информации, ее анализа, что приводит, во-первых, к тому, что студенты прибегают к механизму экономии усилий и предоставляют преподавателям информацию, которую им было проще найти в сети, и, кроме того, технологии создают иллюзию скорости выполнения заданий преподавателя, вследствие чего студенты уделяют минимум времени и усилий на освоение учебной дисциплины. В итоге отсутствие должной информационной культуры у студентов приводит к снижению уровня их подготовленности и, как следствие, повышает риск выгорания преподавателя.

В рамках исследования, проведенного нами с целью выявления особенностей профессионального выгорания преподавателей, были выявлены некоторые дополнительные коммуникационные аспекты СЭВ. Для диагностики уровня выгорания преподавателей кафедры была использована методика Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой, основанная на классической трехфакторной модели К. Маслач и учитывающая специфику указанной профессии [1, с. 144–153]. Данная методика позволяет не только диагностировать общий уровень выгорания специалиста, но и выявить, какие составляющие этого процесса (эмоциональное истощение, деперсонализация или редукция персональных достижений) преобладают.

В результате диагностики выявлен высокий уровень выгорания преподавателей с преобладанием деперсонализации в структуре СЭВ. При этом факторы выгорания разных групп преподавателей различаются.

Преподаватели с низким уровнем выгорания обладают непродолжительным опытом работы со студенческой аудиторией, имеют четкие представления относительно своей профессиональной деятельности, уверены в собственной компетентности и испытывают адекватные ожидания относительно взаимодействия со студентами. Следовательно, можно сделать вывод о рациональном распределении ресурсов личности между профессиональной и непрофессиональной деятельностью.

Преподаватели, имеющие ученую степень (звание) и педагогический стаж свыше 10 лет, обнаруживают высокий уровень выгорания в большей степени в силу длительных интенсивных нагрузок, связанных с выполнением профессиональной деятельности.

Преподаватели, не имеющие ученой степени (звания), с педагогическим стажем до 5 лет, имеют высокий уровень выгорания, что связано с приданием особого значения неформальной, эмоциональной составляющей во взаимодействии со студентами и отсутствием ожидаемого отклика с их стороны. То есть у молодых преподавателей наблюдается разрыв между ожиданиями и результатами взаимодействия с объектом их профессиональной деятельности. При этом они ощущают нехватку практического опыта работы, от чего возникает ощущение собственной некомпетентности. Вследствие указанных причин происходит привлечение дополнительных личностных ресурсов на выполнение профессиональных задач.

Из вышесказанного следует, что динамичное развитие информационно-коммуникационных технологий на современном этапе выдвигает новые существенные требования к подготовке специалистов информационно-коммуникационной сферы и, в первую очередь, к преподавателям, работающим на данных специальностях. Стремление и необходимость успевать в ногу со временем увеличивают ежедневную психическую перегрузку, высокую ответственность, интеллектуальные и энергетические затраты, что обуславливает развитие профессионального выгорания специалистов «помогающих профессий» (преподавателей, менеджеров, врачей, психологов и др.). Однако, на наш взгляд, информационно-коммуникационные аспекты выгорания стоит рассматривать не как отдельный набор факторов СЭВ, дополняющий классическую концепцию, возникшую в середине XX в., а как явление, которое в целом трансформирует сам феномен выгорания. С учетом нарастающих темпов развития информационных технологий, а, следовательно, и риска высокого уровня профессионального выгорания специалистов сферы информации и коммуникации, необходимо на всех уровнях управления уделять пристальное внимание мерам предупреждения развития СЭВ. Здесь надо отметить, что в постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 9 августа 2010 г. № 1174 «О Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь...» говорится о необходимом «условии сохранения и воспроизводства педагогических кадров в сфере ИКТ. На протяжении ближайших лет совместными усилиями государства и частных предприятий сферы информационных технологий должна быть создана система моральных и материальных стимулов для педагогов, участвующих в подготовке кадров

для отрасли ИКТ, сокращена разница в оплате труда педагогов и работников отрасли» [4]. Однако сегодня наблюдается существенный дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и материально-моральным вознаграждением преподавателей вузов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.
2. *Климов Е. А.* Психология профессионального самоопределения. – М. : Академия, 2004. – 304 с.
3. *Костин В. Г.* Новые требования к образованию в информационном обществе // Интернет и современное общество: Труды XIII Всеросс. объединенной конференции. Санкт-Петербург, 19–22 октября 2010 г. [Электронный ресурс] – URL: http://conf.infosoc.ru/2010/thesis/PDF/37-42_Kostin.pdf. – Дата доступа: 24.10.2012.
4. О Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на период до 2015 г. и плане первоочередных мер по реализации Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на 2010 г.: Постановление Совета министров Респ. Беларусь, 9 августа 2010 г., № 1174 [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.zakon.by/main.aspx?guid=3871&p0=C21001174&p2={NRPA}>. – Дата доступа: 14.10.2012.
5. О Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на период до 2015 г. и плане первоочередных мер по реализации Стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь на 2010 г.: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 августа 2010 г. № 1174.
6. *Факторович А. А.* Педагогическая деятельность преподавателя вуза в современных условиях // Педагогика. – 2010. – № 5. – С. 103–108.
7. *Maslach C., Leiter M.* The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. – SF, Jossey-bass, 1997. – 186 p.
8. *Freudenberger H., Richelson G.* Burnout: The High Cost of High Achievement. – New York : Anchor Press, 1980.